

# Privacyreglement Beter

Dit Privacyreglement is voor het laatst bijgewerkt op 24 mei 2018.

## Beter en uw persoonsgegevens

In dit Privacyreglement leest u hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan. U mag erop vertrouwen dat wij dat op een zorgvuldige manier doen. Voor een aantal websites van Beter kan het zijn dat het gebruik van persoonsgegevens afwijkt van wat wij beschrijven in het algemene Privacyreglement. In die gevallen vindt u een ander Privacyreglement op de website of krijgt u aanvullende informatie bij de specifieke dienst. Wij vinden het belangrijk dat u hiervan op de hoogte bent en niet voor verrassingen komt te staan.

## Voor wie is dit Privacyreglement bedoeld?

Bent u klant van ons of heeft u interesse getoond in een bepaald product of een bepaalde dienst door bijvoorbeeld een aanvraag te doen? Heeft uw werkgever een contract met ons gesloten waardoor u met ons een zorgovereenkomst aan kan gaan? Dan gebruiken wij uw persoonsgegevens en geldt dit Privacyreglement voor u.

Het kan zijn dat u alleen onze website bezoekt. Ook dan gebruiken wij uw persoonsgegevens want wij plaatsen cookies. Voor meer informatie zie hierover ons cookiebeleid.

<https://www.beter.com/wp-content/uploads/2017/08/Cookiemelding.pdf>

Daarnaast is het mogelijk dat wij persoonsgegevens verwerken van personen die niet een overeenkomst met ons hebben. Bijvoorbeeld wanneer we persoonsgegevens vastleggen en gebruiken van contactpersonen bij bedrijven aan wie we onze diensten verlenen.

Bent u een van deze personen? Dan is dit Privacyreglement ook voor u bedoeld.

## Onze contactpersoon voor uw vragen over privacy

Wij hebben binnen ons bedrijf een functionaris voor de gegevensbescherming. Als u informatie hierover wenst kunt u contact zoeken via [kwaliteit@beter.com](mailto:kwaliteit@beter.com).

## Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?

Verantwoordelijk voor uw gegevens is: Beter. De juridische naam is ABN AMRO Arbo Services B.V. en is gevestigd aan de Hogehilweg 21, 1101 CB, Amsterdam, Nederland en geregistreerd in het Handelsregister van Amsterdam onder nummer 34191487. Wij handelen onder de naam Beter, en voor het gemak spreken wij in dit Privacyreglement van Beter. Beter is een onafhankelijk gecertificeerde Arbodienst en valt onder de Arbowetgeving.

## Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zeggen iets over u. De bekendste persoonsgegevens zijn naam, (email-) adres, leeftijd en geboortedatum. Ook uw bankrekening, telefoonnummer, IP-adres en uw BSN-nummer zijn persoonsgegevens. Een speciaal soort persoonsgegevens zijn de categorieën bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens over uw gezondheid. Deze gegevens kunnen wij ook verwerken van u als dit nodig is voor de dienstverlening. Binnen Beter worden deze categorieën bijzondere persoonsgegevens alleen verwerkt door personen die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift, dan wel krachtens een (arbeids-)overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht. Waarvoor wij u gegevens verwerken leest u later in dit Privacyreglement.

## Uw gegevens die wij hebben gekregen

Stel, u als werknemer, wordt ziek. Op het moment van de ziekmelding geeft uw werkgever uw gegevens aan Beter door. Dan mogen wij de gegevens gebruiken die wij over u verkrijgen. Hierbij hoeft uw werkgever alleen de noodzakelijke gegevens door te geven, zoals uw naam, adres en telefoonnummer. Uw werkgever kan Beter inlichten over de informatie die u zelf heeft gegeven bij de ziekmelding. Is het in uw belang is voor de volledigheid van het dossier of de behandeling, kan de bedrijfsarts uw gegevens opvragen bij uw behandelend arts. In dat geval zal dit in overleg met u gebeuren. Uw behandelend arts heeft een medisch beroepsgeheim en mag alleen die informatie verstrekken die u toestaat.

U zal ook zelf informatie direct aan Beter geven. Voor het beoordelen van uw arbeidsongeschiktheid, de verzuimbegeleidingen of re-integratie is het van belang dat u alle informatie geeft die nodig is voor een juiste medische beoordeling.

In sommige gevallen zullen wij informatie over u ontvangen van het UWV.

Het kan ook zijn dat u, bijvoorbeeld als werkgever, contact zoekt met Beter. Omdat u met Beter een contract wilt sluiten of informatie wilt inwinnen. In dat geval zullen we ook gegevens van u verkrijgen zoals uw naam, (e-mail)adres en telefoonnummer.

## Op basis waarvan verwerken wij uw gegevens?

Natuurlijk mogen wij uw gegevens niet zomaar opvragen of gebruiken. In de wet is vastgelegd dat dit alleen mag als er 'een wettelijke grondslag is voor de verwerking'. Dit betekent dat wij uw gegevens mogen gebruiken als daar één of meer van de volgende redenen voor zijn:

### **Overeenkomst**

Wij hebben uw gegevens nodig voor het aangaan van de overeenkomst. In dit geval een zorgovereenkomst. In de wet is bepaald wanneer deze overeenkomst tot stand komt. Voor de uitvoering van de overeenkomst hebben wij uiteraard uw gegevens nodig. Ook in het kader van de overeenkomst tussen de werkgever en Beter hebben wij gegevens nodig.

### **Wettelijke verplichting**

Er zijn in de wet veel regels vastgelegd waaraan wij ons als arbodienst moeten houden. Hierin staat dat we uw persoonsgegevens zorgvuldig moeten vastleggen en soms aan anderen moeten geven. Andere (overheids)organisaties mogen soms gegevens bij Beter opvragen. Bijvoorbeeld als zij onderzoek doen naar bedrijfsprocessen of naar bepaalde personen.

### **Gerechtvaardigd belang van Beter of van anderen**

Wij mogen uw gegevens gebruiken als we daar zelf een 'gerechtvaardigd belang' bij hebben. Wij moeten dan kunnen aantonen dat ons belang om uw gegevens te gebruiken zwaarder weegt dan uw recht op privacy. We wegen alle belangen dus af. Maar wanneer is dit? We lichten dit toe met een paar voorbeelden:

- We beschermen eigendommen en gegevens van u, van ons en die van anderen.
- We houden u op de hoogte van veranderingen in onze dienstverlening. En u ontvangt tips en ander relevant nieuws via Direct Marketing.
- We willen onze administratie op een efficiënte manier uitvoeren. We centraliseren onze systemen, maken gebruik van andere dienstverleners, en voeren statistisch en wetenschappelijk onderzoek uit.

Ook als u geen overeenkomst met ons heeft, kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken op basis van een gerechtvaardigd belang. Uiteraard gaan we eerst na of dit is toegestaan, bijvoorbeeld vanwege beveiligingsdoeleinden. Of we deze gegevens mogen gebruiken voor marketingdoeleinden, beoordelen we per geval, per soort gegevens en per groep betrokkenen. We zorgen ervoor dat we dit doen zoals het in de wet staat en staat vermeld in dit Privacyreglement.

## **Waarvoor gebruikt Beter uw gegevens?**

Wij gebruiken uw gegevens om ons bedrijf en onze dienstverlening zo goed, betrouwbaar en efficiënt mogelijk te laten zijn. Daarbij horen de volgende doelen:

1. **Overeenkomst.** Om de zorgovereenkomst met u te kunnen aangaan en de daaraan verbonden diensten te verlenen. Zonder uw gegevens kunnen wij bijvoorbeeld geen medisch dossier opstellen. Ook is het niet mogelijk om zonder uw gegevens een verzuimplan of re-integratieplan op te stellen. Het kan ook gaan om een dienstverleningsovereenkomst wanneer u als werkgever een contact met ons heeft.
2. **Onderzoek** We onderzoeken binnen Beter mogelijke problemen in processen, oorzaken van fouten en risico's. Bijvoorbeeld om te controleren of nieuwe regels goed worden nageleefd en processen aansluiten bij uw wensen. Zo kunnen we klachten in de toekomst mogelijk voorkomen en beter passend beleid schrijven. Ook onderzoeken wij trends en relaties tussen ziek-zijn en mogelijke oorzaken.
3. **Relatiebeheer.** Om goed contact met u te onderhouden verwerken wij uw gegevens. Zo kunnen wij u informeren of eventuele vragen beantwoorden.

4. **Voeren van intern HR beleid.** We ondersteunen medewerkers bij het uitoefenen van hun werk. Ook wordt er op algemeen niveau HR beleid gevoerd, waar mogelijk worden hier uw gegevens niet op persoonsniveau gebruikt.
5. **Betere of nieuwe diensten.** Passen onze diensten nog wel bij uw wensen en verwachtingen? Om dit te kunnen onderzoeken, gebruiken wij uw gegevens. We doen onderzoek naar trends en gebruiken persoonsgegevens om onze diensten te analyseren en verder te ontwikkelen.
6. **Marketingberichten.** Wanneer u met ons een zorgovereenkomst heeft, ontvangt u in beginsel geen marketing berichten van ons. Tenzij u zich hier expliciet voor heeft aangemeld. Als u met ons een andere overeenkomst heeft, ontvangt u informatie en nieuwsberichten die bij u passen. We gebruiken daarbij gegevens die we van u hebben gekregen. Bijvoorbeeld omdat u ooit informatie heeft aangevraagd of omdat u al een overeenkomst heeft met ons. Wij zullen geen categorieën bijzondere persoonsgegevens gebruiken voor het versturen van marketingberichten.
7. **Maatschappelijke verantwoordelijkheid en wettelijke verplichtingen.**

## Het gebruik van gegevens met of zonder uw toestemming

Meestal gebruikt Beter uw gegevens zonder dat u daar toestemming voor geeft. De wet staat dit toe. In het kader van de zorgovereenkomst die we met u hebben verwerken wij uw bijzondere gegevens zonder uw toestemming. Dit is toegestaan onder de wet nu wij deze gegevens alleen gebruiken voor het verlenen van de dienstverlening onder de zorgovereenkomst.

Wanneer vragen wij wel om uw toestemming? In ieder geval wanneer wij gebruik maken van cookies en vergelijkbare technieken op onze websites om u gepersonaliseerde aanbiedingen te doen. Hierover leest u meer in ons cookie beleid. <https://www.beter.com/wp-content/uploads/2017/08/Cookiemelding.pdf> Ook vragen wij uw toestemming als het gaat om het delen van uw categorieën bijzondere persoonsgegevens als dit noodzakelijk is.

## Verplichte gegevens

Volgens de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst dient u een goed patiënt te zijn, en de noodzakelijke informatie voor een goede zorgverlening te delen.

Wilt u dat wij uw gegevens uit onze systemen verwijderen? Dat kan na beoordeling door de bedrijfsarts. In bepaalde gevallen zal geen toestemming worden verleend omdat wij de betreffende gegevens nodig hebben. Bijvoorbeeld voor de uitvoering van de zorgovereenkomst die u met ons heeft, of omdat wij verplicht zijn deze te bewaren volgens de wet, of vanwege een gerechtvaardigd belang van Beter.

## Camerabeelden

Als u een kantoor van ons bezoekt, kunnen wij camera-opnames van u maken. Dit doen we voor de veiligheid. Dit valt onder dezelfde regels als andere persoonsgegevens zoals hiervoor beschreven.

## Andere partijen die uw gegevens gebruiken

Er zijn situaties waarin we uw gegevens moeten geven aan personen en instanties die betrokken zijn bij onze dienstverlening. U leest hieronder wie dat zijn.

### **Onze dienstverleners**

Soms werken wij samen met andere bedrijven die ons helpen met onze dienstverlening. Dat heet uitbesteden. Wij mogen uw gegevens niet zomaar aan hen geven. Daar zijn wettelijke regels voor. Wij kiezen deze bedrijven dus zorgvuldig uit en spreken duidelijk af hoe zij met uw gegevens mogen omgaan en leggen dit vast in een overeenkomst. Wij blijven zelf verantwoordelijk voor uw gegevens.

### **Bevoegde (publieke) instanties**

Onze eigen toezichhouders, het UWV, en andere (overheids-)instanties kunnen gegevens van u bij ons opvragen. In de wet staat wanneer wij die moeten geven.

## **Gebruik van uw gegevens voor Direct marketing**

Graag informeert Beter u zo goed mogelijk over passende diensten. We vinden dit belangrijk. Deels doen we dit op basis van verkregen informatie van u, daarnaast gebruiken we nog onderstaande bronnen. Ook leggen we kort uit wat we doen.

1. Als u onze website bezoekt, onderzoeken we hoe u die gebruikt. Dit doen we via uw IP-adres. Wij kunnen u dan persoonlijke relevante aanbiedingen doen. Meer over cookies leest u in ons cookiebeleid. <https://www.beter.com/wp-content/uploads/2017/08/Cookiemelding.pdf>
2. Het gebruik van social media is afhankelijk van uw privacy-instellingen op de verschillende sociale-mediasites.
3. Voor het verzenden van marketingberichten per e-mail gebruiken we de van u verkregen gegevens.

## **Social Media**

Wij informeren u over onze diensten ook via (eigen) socialmediakanalen. Dit doen wij om nuttige en relevante informatie te bieden en/of vragen te beantwoorden die via social media binnenkomen. We gebruiken hiervoor het internet en de socialmediakanalen, zoals LinkedIn en Twitter. Het kan voorkomen dat wij dan (persoons)gegevens vastleggen. Deze verwerken we uiteraard in overeenstemming met dit Privacyreglement.

## **Beveiliging van uw gegevens**

We doen onze uiterste best om uw gegevens zoveel mogelijk te beschermen:

- Wij investeren in onze systemen, en om aantoonbaar de veiligheid van uw persoonsgegevens te kunnen waarborgen is Beter gecertificeerd. We zijn ISO 9001, ISO 27001 en NEN 7501 gecertificeerd.
- We investeren ook in interne procedures en in onze mensen. We zorgen ervoor dat onze manier van werken past bij de gevoeligheid van uw gegevens. Zo hebben bijvoorbeeld alleen de (bedrijfs)artsen en door hen gesuperviseerde medewerkers, welke direct bij de behandeling of begeleiding betrokken zijn, toegang tot uw medische dossier.

- We trainen onze mensen om veilig om te gaan met uw gegevens.
- We zorgen ervoor dat de getroffen maatregelen up-to-date zijn en ook regulier worden herzien.

Veiligheid is iets waar we ook samen met u verder aan willen werken. Heeft u bijvoorbeeld te maken gehad met lekken in de beveiliging? Dit kunt u melden via [business.support@beter.com](mailto:business.support@beter.com).

## Uw gegevens buiten Europa

In beginsel worden uw gegevens binnen de EU verwerkt en zo mogelijk alleen binnen Nederland. Het kan echter zo zijn dat uw gegevens buiten Europa worden verwerkt in de toekomst. Daarvoor gelden extra regels. Dat komt omdat niet in alle landen dezelfde strenge privacywetten gelden als in Europa. Als dit gebeurt zullen wij zorg dragen voor passende maatregelen in lijn met de privacywetten. Wij gebruiken dan contracten die voldoen aan de Europese standaard zoals de EU model contracten, of de op dat moment geldende en door de Europese Commissie goedgekeurde standaard.

## Hoe bepalen wij hoelang wij uw gegevens bewaren?

We bewaren gegevens in elk geval zolang dat nodig is voor het bereiken van het doel.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming kent geen concrete bewaartermijnen voor persoonsgegevens. In andere wetten kunnen wél minimale bewaartermijnen staan. Dan moeten we die gegevens dus ook zo lang bewaren. Denk bijvoorbeeld aan de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

Bij het vaststellen van de bewaartermijnen van de categorieën bijzondere persoonsgegevens die wij verwerken houdt Beter zich, aan de algemene richtlijnen voor het bewaren en verwijderen van medische gegevens van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Geneeskunst (KNMG).

Het kan zijn dat we betrokken raken bij een rechtszaak of andere procedure, bijvoorbeeld in het tuchtrecht. Om aan te kunnen tonen hoe de zaak in elkaar zit, bewaren wij gegevens. We kunnen die in een archief bewaren totdat een eventuele claim verjaard is en we niet meer betrokken kunnen worden bij een procedure.

## Welke rechten heeft u?

### *Recht van verzet voor Direct Marketing*

Wilt u geen aanbiedingen voor onze producten en diensten meer ontvangen? Dan kunt u zich hier altijd voor uitschrijven. Dit kunt u bij ieder marketingbericht doen door gebruik te maken van de link onderaan het bericht. U kunt makkelijk gebruikmaken van dit recht.

### *Uw recht op inzage, rectificatie, vergetelheid, beperking*

- U heeft het recht een overzicht op te vragen van alle gegevens die wij van u gebruiken dit kan via het inzagerecht.
- Kloppen uw gegevens niet? Dan kunt u ons vragen uw gegevens te wijzigen. Dit kan via het recht van rectificatie.



- U kunt ons altijd vragen uw gegevens te wissen. Alleen kunnen we dit niet altijd doen en we hoeven het ook niet altijd toe te staan. Bijvoorbeeld als we op grond van de wet uw gegevens langer moeten bewaren.
- U kunt ons ook vragen tijdelijk het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken.

## Recht op overdraagbaarheid van gegevens

Wilt u de gegevens hebben die u aan ons heeft gegeven en die wij geautomatiseerd opslaan voor de uitvoering van een overeenkomst? Dat kan, maar alleen als we uw gegevens verwerken op basis van toestemming of op basis van de overeenkomst die wij met u hebben gesloten. Dat heet 'data portabiliteit'.

## Overdracht van medisch dossier bij wisseling arbodienstverlener

Een bedrijfsgeneeskundig dossier dat bij Beter wordt verwerkt mag alleen met gerichte toestemming van de betrokkene worden overgedragen aan de opvolgende arbodienstverlener. Dat deel van het bedrijfsgeneeskundig dossier waarop het medisch beroepsgeheim van de bedrijfsarts niet rust mag op verzoek van de werkgever wel zonder toestemming van de betrokkene worden overgedragen aan een opvolgend arbodienstverlener.

## Is iets onduidelijk of heeft u een klacht?

Neem contact met ons op als u vragen heeft over het Privacyreglement of over bijvoorbeeld uw rechten. Wij helpen u graag. Bent u het niet eens met de manier waarop wij omgaan met uw gegevens? Dan kunt u een klacht indienen bij Beter via [kwaliteit@beter.com](mailto:kwaliteit@beter.com). Ook heeft u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

## Wijziging van het Privacyreglement

Als er wijzigingen optreden in de wet of in onze dienstverlening, kunnen die gevolgen hebben voor de manier waarop wij uw persoonsgegevens gebruiken. In dat geval wordt het Privacyreglement aangepast en informeren wij u daarover. Wij vermelden dat op onze website.